

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00039-302

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CARLOS WASPARY ARAÚJO BARROS em face dos fornecedores EMPREENDIMENTOS PAGUE MENOS S/A, e GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA. na qual o reclamante informa que em 27 de abril de 2025, adquiriu 07 (sete) cartões presente da Google, totalizando o valor de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais), sendo cada cartão no valor unitário de R\$ 300,00 (trezentos reais). No entanto, ao tentar utilizar os respectivos códigos, não obteve êxito no resgate de 02 (dois) cartões. Diante do problema, entrou em contato com a empresa Google, que solicitou o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para análise. Findo o prazo, a resposta fornecida não foi satisfatória e a questão permaneceu sem solução, o consumidor dirigiu-se a loja Pague Menos, onde foi realizada a compra, sendo orientado a retornar o contato com a Google. A situação resultou em um impasse entre as duas fornecedoras, sem que qualquer providência efetiva tenha sido adotada até o momento. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o devido desbloqueio e resgate dos dois cartões presentes mencionados, ou, alternativamente, o ressarcimento integral dos valores pagos, no total de R\$ 600,00 (seiscentos reais).

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o consumidor apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, p.04. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 08 de julho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa do consumidor, p.04, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 08 de julho de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú